
Une approche communicationnelle des pratiques d'écriture, de l'écrit et de l'écrire en contexte de travail

Writing, Texts and Workplace Exchanges in Professional Activity

Pierre Delcambre



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/7425>

DOI : 10.4000/edc.7425

ISSN : 2101-0366

Éditeur

Université de Lille

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 2018

Pagination : 13-32

ISBN : 978-2-917562-19-2

ISSN : 1270-6841

Référence électronique

Pierre Delcambre, « Une approche communicationnelle des pratiques d'écriture, de l'écrit et de l'écrire en contexte de travail », *Études de communication* [En ligne], 50 | 2018, mis en ligne le 01 juin 2020, consulté le 10 décembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/edc/7425> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/edc.7425>

© Tous droits réservés

Une approche communicationnelle
des pratiques d'écriture, de l'écrit
et de l'écrire en contexte de travail

*Writing, Texts and Workplace
Exchanges in Professional Activity*

Pierre Delcambre

Université de Lille, Laboratoire GERiiCO
pierre.delcambre@univ-lille.fr

Résumé / Abstract

Cet article traite de plusieurs numéros de la revue, publiés de 1995 à 2000, consacrés à une thématique récurrente « pratiques d'écriture et champs professionnels ». Il en explique la genèse, et son inscription dans les SIC françaises de l'époque. Il montre les courants de recherche en SHS qui ont nourri la démarche des chercheurs impliqués et les liens qu'ils ont eu avec d'autres collectifs scientifiques. Enfin il décrit plusieurs thématiques actuellement développées qui poursuivent les recherches sur le travail communicationnel des gens au travail.

Mots-clés : écriture, travail, communications organisationnelle, activité, échanges en contexte de travail, *Études de communication*.

This article analyzes several thematic issues of Etudes de communication devoted to "professional writing practices and professional fields". Our analysis shows the genesis of this area of study and its place within the recently institutionalized scientific field of French Information and Communication sciences. We consider the contribution of specific research trends in the Humanities and Social Sciences to the development of organizational communication as a domain of study, and we discuss the relations among research groups working in this area. Finally, we present some of the issues currently developed by the French scientific community on the question of workplace communication.

Keywords: writing, work, organizational communication, activity, workplace exchanges, Etudes de communication.

Introduction

Le texte qui va suivre revient, pour cette livraison un peu particulière d'*Études de communication* (EDC), sur plusieurs numéros qui ont permis le développement d'une thématique alors appelée « pratiques d'écriture et champs professionnels », une thématique « ancienne », très présente dans les années 1985-2000. Il est donc nécessaire, me semble-t-il, de contextualiser les recherches de l'époque et donc le travail de ce qu'était alors une revue. Ce sera mon premier point.

Dans un second temps, je tenterai une synthèse des postures scientifiques et des propositions que l'ensemble des textes des années 90 donne à voir. En effet, on peut à la fois penser que la revue a aidé à la constitution de collectifs avec une approche singulière (c'est le premier temps de cette seconde partie), et que les auteurs, par leur activité, leurs travaux respectifs s'inscrivaient dans d'autres collectifs, publiaient ailleurs et dès lors contribuaient à un courant d'études débordant les thématiques initiales, reconfigurant des approches (ce sera le second temps de cette seconde partie). Là, il pouvait s'agir encore de « pratiques d'écritures » dans des « champs professionnels », mais encore de travail dans l'écrit, d'analyser dès lors les évolutions du travail et du rôle du langage dans l'activité, avec une focale sur l'écrit et ses singularités, ou d'analyser les évolutions des organisations et de leur management et alors, s'intéresser au rôle assigné à l'écrit. Ici, on s'intéressera à des numéros plus tardifs de la revue, mais aussi à d'autres collectifs publiants comme *Langage et Travail* et *Org&Co* en sciences de l'information et de la communication (SIC).

Enfin, je tenterai de pointer ce qui me paraît pouvoir faire enjeu, pour les SIC ou plus largement en sciences humaines et sociales (SHS), dans une approche plus communicationnelle qu'organisationnelle du travail et des jeux entre formes communicationnelles déjà installées ou prescrites et formes empruntées et réinterprétées par les gens au travail. Plusieurs pistes intéressantes renouvellent l'intérêt pour les équipements sollicitant l'écrire, les espaces hérités ou transformés pour les échanges, les ensembles normatifs et leur production, ou encore réinterrogent l'engagement subjectif des gens qui travaillent et communiquent au travail et ce que le management et ses « relations humaines » en font.

1.

Une thématique dans une toute jeune revue généraliste d'une toute jeune discipline

Dans le texte qui va suivre, l'auteur de ces lignes a en charge à la fois une thématique forte du début de la revue EDC (les numéros 6 (1985), 11 (1990), 13 (1992) et son « supplément » de 1993, le 16 « Petites fabriques d'auteur » (1995).

Mais les coopérations avec des coordinateurs ont aussi produit le n° 20 (1997) « Communiquer... les mots de l'expérience », coordonné par Daniel Faïta, le n° 29 (2006) « Performativité : relectures et usages d'une notion frontière », coordonné par Jérôme Denis, et encore le n° 33 (2009) « L'activité aux prises avec les systèmes ou dispositifs d'information », coordonné par Brigitte Guyot. J'évoque donc une thématique « ancienne » mais un domaine de recherche durable...

Il m'est difficile de ne pas commencer par quelques éléments concernant la revue elle-même. Je suis en effet pour l'exercice qui m'est demandé – pour une thématique récurrente de la revue, « Pratiques d'écriture et pratiques professionnelles » –, à la fois un des initiateurs de cette thématique, avec Olivier Chantraine, et en même temps un fondateur de la revue qui avait pour titre à ses débuts *Bulletin du CERTE*, puis *Bulletin du CERTEIC*¹. Or quelques précisions s'imposent pour faire comprendre si cette thématique (et alors comment...) a pu participer à la construction d'une réflexion sur un ou des champs des SIC, la question pouvant être alors : lequel ? Est-ce que l'intitulé (« pratiques d'écriture et champs professionnels ») de trois numéros des années 1990 sont des « jalons » et de quoi ?

La revue a commencé par être le lieu de publication d'une équipe assez nombreuse de jeunes enseignants lillois. Elle s'est structurée en même temps que naissait le Centre de recherche qui deviendra le groupement d'équipes de recherches, Gérico, arrimé aux SIC. Dès lors, la revue veillait à une « rotation » des thématiques des équipes qui se sont installées durablement à Lille. Dans ce numéro, on pourra retrouver, avec les articles de Pierre Moeglin et d'Isabelle Pailliar, les échos de deux équipes fortes, l'une s'intéressant aux dimensions techniques et industrielles de la communication et des innovations en matière d'industrialisation de la formation (Élizabeth Fichez), l'autre développant l'étude des médias et de leur rôle dans la construction de l'espace public (Jean Mouchon, Bernard Delforce). Une troisième équipe s'intéressait aux « pratiques d'écriture dans des champs professionnels ». D'une certaine manière, elle sortait des espaces de formation aux « Techniques d'expression » pour aller à la rencontre des « écrivains », pour reprendre après O. Chantraine la formule de Roland Barthes.

Ici, un second élément est utile pour comprendre le développement du travail de cette équipe : toute cette dynamique se mettait en place dans les tout-jeunes moments de la construction de la discipline (1975-1990). Si je reprends à Robert Boure (Boure, 2008, 11) le jeu des concepts d'institutionnalisation sociale et d'institutionnalisation cognitive², la « discipline » a commencé

1 Centre de Recherche en Techniques d'Expression, puis Centre de Recherche en Techniques d'Expression, Information et Communication.

2 À la suite de Whitney, Robert Boure (Boure, 2008, 11) les définit ainsi : l'institutionnalisation sociale renvoie aux modes d'organisation internes de

par avancer sur des éléments stratégiques de son institutionnalisation sociale (luttres concernant le comité national des universités (CNU), installation de la Société Française des Sciences de l'Information et de la Communication et rôle fort des Présidents, construction des rapports avec le Ministère pour que des postes et des formations se développent, etc.). Cette situation ne pouvait que renforcer l'enjeu local de développer un Centre de recherche « en Communication » et de disposer d'une revue pour faire mûrir les problématiques scientifiques locales en multipliant les échanges.

L'institutionnalisation cognitive d'une discipline est une autre affaire. Certes les rencontres lors des congrès de la SFSIC, l'organisation de séminaires, les publications pouvaient y contribuer. Mais les jeunes enseignants chercheurs avaient été formés dans d'autres disciplines³ et les appuis « interdisciplinaires » ordinaires disponibles dans les différents champs que la « discipline » ouvrait à son tour étaient plus fortement constitués ; il s'agissait donc de s'appuyer sur eux tout en cherchant à établir les différenciations qui relèveraient d'une approche « communicationnelle ». Or quels pouvaient être ces appuis interdisciplinaires ?

Nous ne sommes pas propriétaires de « thématiques », la force d'un programme de recherche est précisément qu'il est partagé. L'étude des pratiques d'écriture, des écrits et de l'écriture en contexte de travail, comme programme de recherche n'était pas exactement un « programme SIC » : des sociologues du travail ou des organisations, des didacticiens, des psychologues du travail, des sémiologues, des socio-linguistes, des ethnologues... ont, de fait, fourni des apports conséquents à ce domaine de recherche. Si nous avons, avec *Études de communication*, contribué à ce développement, à bien des moments nous avons été « débordés », surpris par des chercheurs qui nous ont amené à lire une littérature qui n'était pas notre « base de formation », ni de notre jeune « inscription disciplinaire », nous nous sommes aussi « déplacés ». Les numéros de la revue travaillant sur la thématique « écrits, écriture en contexte de travail » témoignent d'au moins deux appuis récurrents.

Le premier était les sciences de l'éducation, présentes à Lille, non sans lien avec la revue *Pratiques* de Metz (Yves Reuter, Isabelle Delcambre, ainsi que Christine Barré de Miniac). Et il y aura aussi la revue *Éducation Permanente*

la recherche et de l'enseignement, aux structures sociales de reproduction et de légitimation, aux modes d'allocation des ressources, aux systèmes de publication, aux normes sociales ; l'institutionnalisation cognitive renvoie à la formulation des questions de recherche, aux concepts et théories, au travail sur les méthodes, à la délimitation du champ épistémique, aux choix des objets et des terrains.

- 3 Jean François Tétu (2002) note que les enseignants chercheurs de la 71^e section de première et seconde génération étaient en majorité des « littéraires » : c'était le cas, à Lille, pour la totalité des membres du CERTEIC, agrégés ou capessiens de Lettres ; leurs recherches initiales étaient en linguistique, analyse du discours des médias...

(Guy Jobert, Christine Revuz). Dès son origine, nous l'avons signalé, nous étions préoccupés par une dimension « didactique » que le sous-titre « techniques d'expression » donnait à entendre. Notre thématique s'intéressait à la formation à l'écriture, tout en voulant observer les difficultés de l'écriture en situation professionnelle⁴.

Le second appui, lieu de rencontre et de formation était le réseau *Langage et Travail*, un réseau extraordinairement vivant et ouvert à des disciplines qui ont appris à croiser leurs approches.

2. Des apports à un large domaine, avec une perspective « communicationnelle » en construction

Pour travailler ce second moment, je voudrais procéder en deux temps. D'abord indiquer les « gestes » que ces travaux entendaient poser, comme perspective quasi politique, eu égard au fait que nous étudions des gens au travail, leurs formes d'engagement dans une activité souvent vécue comme difficile (écrire) : comment nous positionner comme « enseignants-chercheurs » ? Relire les numéros anciens d'*Études de communication* consacrés aux « écrits professionnels » m'amènera à relever les propositions qui visaient à établir une « position », lisible dans les éditoriaux des numéros des années 1990-1996 (n° 11, 13, supplément 1993, 16). Ensuite, dans un second temps, je chercherai à pointer les aventures auxquelles l'équipe de Lille a pu contribuer, avec les collaborateurs réguliers formant une équipe élargie : le travail collectif a ouvert à d'autres numéros de la revue, mais aussi, au-delà de la revue, à d'autres organisations collectives. Cela a contribué à proposer une nouvelle manière d'envisager la place des écrits, le travail d'écriture, les masses documentaires des lieux de travail, les équipements nouveaux et la diversité des pratiques.

2.1. Des gestes et des propos

Gestes. Le sous-titre des dossiers des numéros cités plus haut l'annonce clairement : nous avons commencé par étudier des « pratiques d'écriture ». Même si nous étions des « formateurs » (dans une filière « communication » ou en IUT « Département Carrières sociales »), nous avons d'abord considéré que nous ne savions pas ce qu'était écrire au travail pour les « professionnels » que nous formions. Ceux-ci, professionnels et étudiants stagiaires nous ouvrant des « terrains », n'étaient pas pour nous simplement des « informateurs », nous les

4 D'où les contacts avec le CNAM et l'Institut National de Recherches Pédagogiques, notamment à l'occasion d'un colloque en 1998 : « Langage(s) et travail : enjeux de formation » (Lazar, 1998).

considérations comme des acteurs, avec leurs contraintes et leurs difficultés. *Professionnel, pratiques professionnelles*, notre entrée était clairement, acceptons le pour mieux penser les conséquences pour une analyse des « communications dans les organisations », une entrée par le métier. Dès lors, nous souhaitions aussi observer ces professionnels sur le terrain, régulièrement, de manière longue, travaillant dans des organisations souvent différentes. Il ne s'agissait donc pas seulement d'étudier des « écrits professionnels », textes, documents, mais aussi, dès lors que nous nous étions accoutumés à observer des écrits dans leur grande variété, nous intéresser à leur « fabrique », puis penser, à partir du travail d'écrire, ce que cette « partie de l'activité » représentait pour l'activité collective de l'établissement et pour la chaîne d'activité de ceux qui travaillaient, ensuite, avec ces écrits. Les professionnels que nous étudions ne se représentaient pas leur « métier » comme « métier d'écriture », à la différence de journalistes et de communicants par exemple. Dans cette période où l'intérêt de chercheurs pour les « écritures ordinaires », surtout « en contexte de travail » était rare, les enjeux identitaires de ces professionnels s'accrochaient à d'autres pratiques : ils « oubliaient » qu'ils écrivaient, et disaient juste qu'ils « faisaient des rapports », des « dossiers », des « projets d'établissement ou de transfert ». De notre côté, nous n'enfourchions pas l'antienne des directions qui répétaient « qu'ils ne savent pas écrire ». Notre position était congruente avec une réflexion didactique : l'observation des formes textuelles, l'enquête sur les difficultés vécues, sur le rapport entre les difficultés et les engagements ou les enjeux propres à ces écrits, nous donnaient matière à partage avec les professionnels et les étudiants de nos formations. Nous voulions radicalement changer les « Techniques d'expression », dominées alors sur le marché de la formation continue par la Programmation Neuro-Linguistique (P.N.L). Nous nous appuyions alors sur l'approche ethnographique des lieux et des métiers, le recueil des écrits de toute nature produits ou circulant -post-it, brouillons ou textes institutionnels-, l'analyse située des pratiques.

Propositions. Que proposent les trois livraisons et le séminaire « Pratiques d'écriture et champ professionnels » ? Je voudrais mettre en valeur cinq dimensions, lisibles dans les textes introducteurs que les différents coordinateurs de ces numéros ont produits. La première pose encore aujourd'hui à notre discipline un certain nombre de problèmes complexes : accès au terrain, mode de coopération et de distance avec le métier, mais aussi avec les directions des terrains étudiés, réflexion sur l'articulation entre la réflexivité professionnelle et le travail critique de l'enseignant, formateur-« enseignant-chercheur »-, partage du souci « amélioratif » des pratiques communes, individuelles ou collectives⁵...

« Pratiques d'écriture et champs professionnels » : nous acceptons l'en-

5 Les SIC ont aussi un rapport particulier à la « consultance » et aux collègues qui articulent recherche et consultance ! Pour la thématique que je ré-étudie, les chercheurs engagés ne l'étaient pas sous la forme de consultance.

trée par les métiers et la proximité à certains salariés en poste « comme professionnels ». Cette entrée est liée à notre utilité sociale d'enseignant-chercheurs : nombre d'enseignants chercheurs, encore aujourd'hui, participent à des formations professionnelles et alimentent des réseaux d'observation de transformations de métiers, comme pour les « communicateurs », le réseau *Résiproc* (Brulois et al., 2016). Dans le secteur social, cela nous amenait à analyser des « équipes », et le type de rapport entre l'écrivain signataire et l'équipe (porte-parole, délégué de l'équipe), l'engagement énonciatif dans des collectifs situés. Les établissements, les organisations et leur « management » étaient alors plutôt considérés, dans cette perspective, comme des « cadres de l'activité d'écriture ».

Seconde dimension : des mondes et des masses d'écrits. Cette entrée dans un « monde » (un champ professionnel, une sphère d'activité) nous a amenés à étudier de près la matérialité documentaire des écrits, mais aussi leur mise en série. Quelques approches d'archives ont permis de repérer les transformations de certains écrits, leurs transformations « morphologiques ». C'est que l'observation des lieux de travail amène à prendre en compte une masse de documents de nature et fonctions diversifiées qui concourent au travail. Nous étions, à cause des professions, en devoir certes d'analyser des documents, « obligés », assignés à certains par la division et la répartition des missions et des tâches, mais vite apparaissaient non seulement les brouillons, mais des « papiers » de toutes natures⁶. La question des « genres d'écrits » restait alors comme un horizon pour de nombreuses approches disciplinaires⁷, mais notre étude située des lieux de travail, terrain d'observation, ouvrait les listes et les inventaires au-delà des documents canoniques ou identitaires de professions. Ces observations nous ont amenés à ouvrir un nouveau chantier pour les travaux de « Langage et Travail » (par exemple le Cahier n° 6 *Langage et Travail*, intitulé « Les écrits au travail », sous la direction conjointe de Josiane Boutet, Béatrice Fraenkel et Pierre Delcambre (1993)). Les chercheurs de ce réseau, appuyés souvent sur des méthodologies « conversationnelles » des interactions en contexte de travail, montraient que le travail n'était pas que labeur mais aussi engagement symbolique et affectif sollicité, que le travail machinique des années 90 comportait de plus en plus de dimensions sémiotiques, que travailler c'était aussi s'engager par la parole dans la coopération... L'analyse des écrits produits au travail ouvrait des questions non encore traitées, obligeait aussi à penser des durées plus longues, celles au cours desquelles

6 C'est encore ce que relèvent Anne Mayère, Isabelle Bazet et Angélique Roux (2012) en milieu hospitalier, et pas seulement dans les moments où les changements de technologies semblent « interdire » les anciens documents papiers, comme dans le cas étudié par Carole Groleau (in Taylor et al., 2001, 133-154).

7 Voir Béacco (1992) mais encore le dernier numéro de *Mots* (2017). La question des « genres » était au même moment, dans le domaine télévisuel, travaillé par François Jost.

des « formats », des formes sémiotiques communicationnelles ont pu être inventées, transformées, actualisées, stabilisées.

Parmi toutes ces questions, nous insistions pour poser que « écrire est un travail ». Dès lors il ne s'agit pas seulement de faire des inventaires ou des typologies fonctionnelles, d'analyser des formats, mais d'analyser le processus de production et de circulation. Le « parti pris du salarié » qui était le nôtre nous amenait à décrire plus précisément les conditions et la division du travail d'écriture, les places de nombre d'acteurs. Production, validation, réécritures, circulation, réception, réinterprétation : des méthodes devaient être trouvées pour ainsi suivre à la trace les versions, les interprétations, en allant au-delà des analyses toujours utiles des « voix énonciatives ». Or, dans ces mêmes années, où certains estimaient que l'audio-visuel et l'image allaient remplacer l'écrit à l'école, ou que les entreprises allaient se transformer promptement comme mondes du « zéro-papier », nous observions que dans les univers du travail de plus en plus de salariés, notamment des cadres, étaient « mis à l'écriture », que l'écrit était porteur de nouvelles fonctionnalités⁸. D'une certaine manière nous débutions une réflexion menée par d'autres sur les « équipements de bureau » et le travail de l'écrit, reprenant autrement les observations de Jack Goody sur l'État et le bureau (Goody, 1986, 97-131), comme l'ont fait aussi Delphine Gardey (Gardey, 2008) ou encore Jérôme Denis (Denis, 2007, 2011, 2015). Les transformations de l'équipement nous intéressaient, si on ne s'arrêtait pas au seul moment d'installation d'une « nouvelle technologie » d'écriture ou d'inscription, si on prenait en compte la « panoplie » des équipements, où leur « écologie » (Lacoste, 2000).

Une quatrième question communicationnelle propre aux écrits de travail portait (c'est un aspect d'une approche de la communication et de l'expression au travail) sur l'engagement énonciatif sollicité par différents écrits. Le numéro 16 de 1995 « petites fabriques d'auteur » montre bien que la question « classique » – dans le champ littéraire et médiatique – de l'auteur devait être réinterrogée aussi bien en termes de droit (propriété, responsabilités...) qu'en termes d'engagement et de retrait énonciatif, dès lors que le droit du travail installe des règles de « sujétion » qui supplantent les normes sociales communes concernant l'écrit sous toutes ces formes, pas toutes « auctoriales ». Si nombre d'écrits de travail semblent installer un monde sans auteur, solliciter le simple marquage dans des formulaires, d'autres amènent le sujet qui énonce et écrit à assumer d'une manière ou d'une autre l'écrit de travail, geste, acte et trace. Comprenant mieux, avec David Charrasse (Charrasse, 1995) que « écrire » pouvait tout aussi bien être marquage, mise en texte, ou même formalisation, nous avons plus souvent fait attention à ne pas rester uniquement centrés sur

8 Voir le supplément 1993 et les travaux initiateurs de B. Fraenkel (1995) sur la traçabilité. La question de la traçabilité a aussi ouvert, en SIC, à la réflexion de Christian Le Moëne sur la « politique des traces et des écritures » dans des organisations de travail, par exemple dans Le Moëne (2007).

la « mise en texte » comme y engageaient les problématiques de l'écriture issues des sciences de l'éducation, relayées souvent par l'analyse des « textes » conçus comme éléments d'un ensemble plus général « le discours de » (voir, dès la fin des années 1970, Bernard Gardin). Cette attention relançait certes notre intérêt pour les listes et les tableaux, mais aussi pour les inscriptions successives dans les « formulaires », et le travail de l'écrit qui se rapporte à la constitution et gestion de « dossiers ». Les sciences de l'information et le travail documentaire n'étaient pas loin. La formalisation des écrits, ou encore la modélisation standardisante nous apparaissait dès lors aussi une forme de la division sociale du travail de l'écrit dans les organisations.

Dans cette période, nous ne pouvions néanmoins abandonner les questions professionnelles liées aux énoncés : certains écrits et les engagements qu'ils impliquent peuvent conduire d'autres professionnels à revendiquer leur écriture, et à chercher à développer une responsabilité publique, en visant à transformer les espaces de travail pour en faire des espaces publics professionnels, ou à franchir les frontières de positions salariales pour construire d'autres collectifs et ouvrir l'espace public à la discussion sur des aspects de l'activité comme « problèmes publics ». C'était tout particulièrement la thématique portée par Olivier Chantraine. Écrire est une activité de sens, avec des difficultés différentes d'un univers de travail à un autre, d'une position hiérarchique à une autre. Nous nous décalions d'une simple analyse « discursive » pour comprendre, dans une approche pragmatique, les rapports sociaux engendrés par la circulation des documents et leurs effets en retour sur la difficulté à dire, à juger, à penser, à lire, à interpréter...

Ainsi, par ces publications, nous nous intéressions certes à des dimensions communicationnelles présentes dans la coopération et la coordination au sein des organisations, mais aussi au rôle de l'écrit dans le pilotage de l'action, à la performativité de l'écrit et sa maintenance (n° 29 coordonné par J. Denis). Nous étions tôt alertés sur les phénomènes de procéduralisation (référentiels, qualité, évaluation). À Lille, la proximité d'Yves Jeanneret ouvrait aussi comme domaine de recherche l'analyse des permanences et transformations des formats et des textes au moment où les outils numériques venaient ajouter leurs structurations à celles des anciennes technologies de l'écrit. Notre intérêt pour les conditions du travail d'écriture ne pouvait que rencontrer les travaux de collègues s'intéressant aux documents, à la structuration documentaire des systèmes d'information (d'où le n° 33 d'*Études de communication*, 2009 coordonné par Brigitte Guyot « L'activité aux prises avec des systèmes ou dispositifs d'information »).

2.2. Des aventures et des suites

Mal à l'aise avec le terme de « jalons », je voudrai maintenant indiquer une série de développements, réécrivant cette aventure antérieure dans un cadre plus large certes porté par *Langage et Travail*, mais aussi par notre revue qui

élargissait alors la thématique avec de nouvelles pistes de recherche.

Le travail collectif sur la thématique des écrits de travail (Béatrice Fraenkel, Sophie Pène, Françoise Rouard, Olivier Chantraine, Pierre Delcambre) trouva un nouveau souffle de 1993 à 2001. D'abord parce que le réseau mis à son agenda en 1993 une réflexion collective sur les écrits au travail (Cahier n° 6 *Langage et Travail*) ; ensuite parce que la revue *Éducation Permanente* après deux numéros consacrés à « Comprendre le travail » (116/1993-3 et 117/1993-4) s'est intéressée à la formalisation par l'écrit de l'activité de travail et donc aux formations qui accompagnent ces pratiques professionnelles et aux démarches de ressources humaines qui les encadrent, publiant des travaux de certains membres de notre petit collectif, attentif aux questions de formation (120/1994-3 « Écriture, travail, formation ») ; enfin parce que la démarche d'observation que nous menions autour de la question de l'auteur des écrits de travail rencontra l'intérêt d'ethnologues qui avaient travaillé les « écritures ordinaires » (Fabre, 1993 et 1997 ; Fraenkel 1997).

Seconde « amplification », le travail de Daniel Faïta (Faïta, 1997), ouvrant sur des questions de verbalisation, de capitalisation de l'expérience. Cette thématique toujours vivace (que l'on pense aux questions actuelles concernant les *best practices*, aux « communautés de pratiques » et à la capitalisation des savoirs professionnels dès lors qu'ils accèdent à la légitimation et la publicisation) s'articulait à l'époque sur les échanges riches de APST (Analyse Pluridisciplinaire des Situations de Travail) menés autour d'Yves Schwartz, avant de rencontrer la « clinique de l'activité » d'Yves Clot et les méthodes « d'auto-confrontation croisée » (Clot et Faïta, 2000).

Troisième développement, le travail d'Olivier Chantraine et de Patrice de la Broise autour des « écritures normées, écritures normatives », programme de recherche qui conduira un groupe important de chercheurs à explorer les transformations des normes d'écriture au sein de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (de la Broise et Matuszak, 2016 ; Delcambre et Matuzsak, 2016).

Enfin, l'ensemble de ces travaux a conduit l'équipe lilloise à participer à la construction du groupe *Org&Co* et des « communications organisationnelles » françaises⁹. Mais, alors que les travaux français menés dans le cadre d'*Org&Co* s'intéressent plutôt aux communications organisationnelles comme « processus » et transformations des « formes organisationnelles » ou encore à l'action collective organisée et aux transformations de ses formes sociales

9 Dès 1994 – un colloque en 1998 donnant lieu à un ouvrage en 2000 –, de manière continue, avec des rendez-vous importants comme le Colloque « Communiquer dans un Monde de Normes » organisé par l'Association internationale de Communication (ICA), GERiiCO et la SFSIC à Roubaix en mars 2012 (de La Broise, 2012) et celui sur les approches critiques en « communications organisationnelles » tenu à Lille la même année (Heller, Huët et Vidaillet, 2013).

(voir par exemple Gallot et Le Moëne, 2016), les approches qui sont les nôtres s'intéressent surtout aux « formes communicationnelles », tant en termes de cadres, d'architectures, de formats (l'équipement communicationnel) qu'en termes de normes communicationnelles au travail. Une approche donc de l'organisation des échanges et des communications en contexte de travail.

3.

Quelques développements et enjeux actuels

Faut-il considérer que cette thématique, ou cette approche, a encore une actualité ou qu'elle a fait, en son temps, ses effets ? Pour repréciser ce qu'elle peut être aujourd'hui, je la définirai comme une étude des formes communicationnelles « au travail », en contexte de travail. Or les transformations managériales de l'organisation des activités mettent à mal les formes connues du travail¹⁰.

Que pouvons-nous observer dès lors qu'on ne cherche pas à réinterpréter la sociologie des organisations pour comprendre les « processus organisationnels » ou les « formes organisationnelles », et le rôle joué par l'information et la communication dans les dynamiques de transformation des organisations ?

La prise en compte des formes communicationnelles écrites dans les organisations a permis de réévaluer les jeux entre communications orales et écrites, d'une manière qui fait échapper aux jeux « oral/écrit » catégories littéraires et linguistiques classiques. Très vite, c'est la dynamique des échanges (avec leur composante économique, bien sûr) qui nous a conduits à refuser de séparer les pratiques d'écrire au travail – et leurs cadres de production – du jeu d'échanges « au travail ». Très tôt, avec Patrick Rousseau (Rousseau, 1992), nous nous étions intéressés aux dynamiques des échanges. Oral et écrit étaient des scènes communicationnelles qui pouvaient alterner, qui construisaient des modes de relation où présences et absences, inclusion et exclusion se modifiaient au cours du processus. Nous ne voulions pas travailler seulement « les écrits », mais bien des relations de travail et dans les organisations – équipes, hiérarchies – et « entre organisations », dans les jeux propres à l'activité (internalisation, externalisation, sous-traitance, mais aussi « chaîne d'activité »). L'étude des échanges, des communications, nous faisaient étudier dans les univers de travail, des dispositifs (Dujarier, 2015), agencements (Girin, 2001)

10 Pour le concept de « travail », je reprends la définition synthétique que M.-A. Dujarier proposait en 2008 (Dujarier, 2008, 230-231) : le concept de travail est à la fois sociologique (c'est un rapport social, une activité socialisée et socialisante ; il est divisé, organisé, réalisé pour ou contre autrui), économique (il crée de la valeur pour l'entreprise) et ergonomique (c'est une confrontation au réel qui suppose un engagement et un usage de soi dans une relation avec autrui).

et « opérations sociales » (Delcambre, 2016b) : des rapports de force et des négociations, des ajustements et des réarticulations (Strauss, 1992). D'Anselm Strauss nous retenons notamment que dans le travail de santé, comme dans nombre d'activités où l'aléatoire l'emporte sur le procédural, les différents acteurs du « système d'activité », le patient et ses proches aussi, travaillent : eux aussi sont équipés de normes et de valeurs, d'entourage et d'un équipement informationnel et communicationnel. Cela importe notamment dans des « séquences communicationnelles », comme « la qualité », « la prescription », « le coaching », « l'évaluation »... qui ont leurs équipements, leurs normes, leurs formats. Il s'agit donc de ne pas considérer seulement celui qui tient la place qui semble organiser l'échange, mais aussi de s'intéresser à celui qui « contribue ».

Dès lors, si l'on prend la mesure de cette ouverture à une ethnographie des échanges situés au travail, je voudrai insister sur quatre dimensions de travaux actuels, en phase avec l'approche globale que je viens de décrire : équipements, travail d'inscription, artefacts communicationnels...

Une première s'intéresse aux équipements du travail. Les équipements intègrent une part du travail informationnel et communicationnel, nombre d'équipements du travail sont « de communication ». S'il est toujours important de repérer « le travail de l'écrit » (J. Denis, 2015), il l'est tout autant de faire un repérage des équipements et du travail « de bureau ». C'est ainsi que Catherine Dutheil-Pessin et Francois Ribac consacrent un chapitre de leur récent ouvrage (Dutheil-Pessin et Ribac, 2017) aux « espaces de travail » et aux incessantes transformations que la production d'une programmation culturelle fait faire aux documents ; mais ils analysent aussi les flux communicationnels – les « laissés pour compte » dans les boîtes *mail*, les prioritaires dans l'agenda... – pour ces programmeurs grands voyageurs aux communications mobiles et au bureau implanté, proche des financeurs. Ou encore, Anne Mayère et ses collègues toulousains suivent le travail hospitalier et ses multiples outils (des petits papiers dans les poches, au logiciel de suivi des patients tout au long des avancées de la médication réinterrogeant le type de contrainte et de « disciplinarisation » que certains équipements produisent sur les infirmières et cadres de santé (Mayère, Bazet et Roux, 2012 ; Bazet et Mayère, 2016). Ici, un enjeu est bien de ne pas isoler tel ou tel outil, comme trop souvent le font les chercheurs dès qu'il est question de « travail sur ordinateur ». L'environnement de travail est en recomposition et offre le plus souvent une « panoplie » d'outils pour une écologie cognitive (voir ainsi les travaux de Marie Bénejean (2013) sur les transformations du pilotage aérien chez les contrôleurs et les pilotes).

Une seconde dimension est attentive aux espaces de travail ordinaires et événementiels, ceux, hérités, des architectures déjà là, ou ceux réinventés en puisant dans un ensemble de formes, les concepteurs d'espaces les réagénant à mesure que les équipements sonores et visuels se développent, technologie après technologie. C'est ainsi que Lucile Desmoulins peut suivre les rituels communicationnels propres aux *Think tanks* comme l'Institut Montaigne (Des-

moulins, 2015), qu'Odile Vallée peut observer l'organisation du Forum mondial du micro-crédit (Vallée, 2014), que Thomas Heller (Heller, 2016) s'intéresse aux nouveaux espaces de certaines entreprises recomposant les bureaux, ouvrant à d'autres espaces de « loisir » que les trottoirs des pauses-cigarette. Si de nombreux courants de recherche sont attentifs aux « places » et si, au travail, la division et la répartition du travail construisent ainsi des places, une approche attentive aux espaces montre que « communiquer » c'est notamment chercher à « déplacer » physiquement et symboliquement l'autre, changer en quelque sorte la « mise au travail » et la « prise de travail ».

Une troisième dimension consiste à travailler les ensembles documentaires, ceux notamment dont on dit qu'ils sont le contexte « normatif » des activités contemporaines, activités marquées par le développement d'une « bureaucratisation du monde » (Hibou, 2012). Mais l'on va vite en besogne en traitant comme « contexte » ces ensembles normatifs. Certes on pourrait estimer que la multiplication des normes techniques et procédurales affaiblit la prescription en la rendant trop complexe, vite obsolète, à moins qu'on ne soit sensible à ce que ces normes techniques s'inscrivent dans des outils, ce que Christian Le Moëne analyse comme « formes objectales » (Le Moëne, 2007 et 2015). Mais il y a lieu aussi de comprendre les « chaînes de prescription » et leurs agents : (Delcambre, 2016) pour la protection judiciaire de la jeunesse, Élodie Sevin pour l'alimentation (Sevin, en cours de publication), Anne Mayère pour la « télémedecine » (travail en cours). Enfin, les ensembles documentaires ne sont pas que « normatifs », la construction même des normes suppose un travail préalable : *lobbies*, *think tank*, travail parlementaire (Desmoulins et Seignobos, 2018 ; Ollivier-Yaniv, 2017 ; Raus, 2017). Le repérage des acteurs, l'analyse précise des « espaces de discussion », et ici aussi des inclus et exclus, des invités et évités, ouvre la communication organisationnelle aux espaces sociaux où se discutent et s'élaborent les normes.

Enfin, la quatrième dimension concerne l'attention aux salariés lors des communications de travail qui conduit à l'observation de phénomènes qui se sont développés ces dernières années, dans le contexte d'évaluation de la performance des salariés et de l'encadrement qui ne peut plus s'analyser en termes de « motivation » comme le faisait « l'école des Relations Humaines ». Thomas Heller (Heller, 2009) montre ainsi comme les « RH » tentent un « gouvernement de la subjectivité ». Lucile Desmoulins (Desmoulins, 2012) travaille de la même manière le « théâtre d'entreprise », son organisation, ses procédures.

Ces quelques indications montrent que l'étude des formes et des cadres des échanges en contexte de travail continue de contribuer à de nombreuses approches de sciences humaines et sociales.

Bibliographie

Bazet I., Mayère A. (2016). « Écrire dans et sur le dossier patient : disciplinarisation équipée de l'écriture et discipline de la communication ». In Delcambre P., Matuszak C., *Écrire au magistrat. Nouvelles normes, nouvelles contraintes*, Presses du Septentrion, p. 143-167.

Béacco J.-Cl. (1992). « Les genres textuels dans l'analyse de discours : écriture légitime et communautés translangagières ». In *Langages*, n° 105, *Ethnolinguistique de l'écrit*, p. 8-27.

Bénejean M. (2013). *Informatisation des productions d'information et des activités de communication dans les relations pilotes-contrôleurs : contradictions et reconfigurations entre technologie en projet et mise en pratiques*, Thèse de Doctorat, Université Toulouse 3 Paul Sabatier.

Borzeix A., Fraenkel B. (2001). *Langage et Travail. Communication, cognition, action*, Paris, CNRS Éditions.

Boure R. (dir.) (2002). *Les origines des sciences de l'information et de la communication. Regards croisés*, Presses Universitaires du Septentrion.

Boure R. (2007), *Les Sciences humaines et sociales en France*, Namur (Belgique), Intercommunications/EME.

Boutet J., Fraenkel B., Delcambre P. (dir.) (1993). *Les écrits au travail*, journée d'étude du 13 novembre 1992 / réseau langage et travail, CNRS-PIRTTEM, Cahier n° 6, Paris, École Polytechnique.

Brulois V., Carignan M. É., David M. D., Errecart A. (2016). « Dynamiques de professionnalisation en communication. Entre ruptures et continuités, prescription et émancipation ». In *Communication & Professionnalisation. Cahiers du RESIPROC*, n° 4, UCL, Presses Universitaires de Louvain.

Clot Y., Faïta D. (2000). « Genres et styles en analyse du travail. Concepts et méthodes ». In *Travailler*, n° 4, p. 7-42.

Charrasse D. (1995). « Marquage et entreprise scripturaire : la construction d'un monde sans auteur ». In *Études de Communication*, n° 16, p. 135-164.

Delcambre P. (2016). « Cadrages et prescriptions : des effets de contrainte sur l'activité ». In Delcambre P., Matuszak C., *Écrire au magistrat. Nouvelles normes, nouvelles contraintes*, Lille, Presses Universitaires du Septentrion, p. 105-141.

Delcambre P. (dir.) (2000). *Communications organisationnelles, objets, pratiques, dispositifs*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes.

Delcambre P., Matuszak C. (2016). *Écrire au magistrat. Nouvelles normes, nouvelles*

contraintes, Lille, Presses Universitaires du Septentrion.

Denis J. (2007). « La prescription ordinaire. Circulation et énonciation des règles de travail ». In *Sociologie du travail*, 49 (4), p. 496-513.

Denis J. (2011). « Le travail de l'écrit en coulisses de la relation de service ». In *Activités* 8-2, p. 32-52. Disponible sur <http://journals.openedition.org/activites/2575?lang=en> (page consultée le 25 janvier 2018).

Denis J. (2015). *Le travail invisible de l'écrit. Enquêtes dans les coulisses de la société de l'Information*, Habilitation à diriger des recherches, Université de Toulouse.

Desmoulins L. (2012). « Les promesses du théâtre d'entreprise : entre performance et critique du management ». In Cordelier B., Gramaccia G. (dir.), *Management par projet. Les identités incertaines*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 171-188.

Desmoulins L. (2015). « La communication événementielle des think tanks patronaux sur le miroir de twitter ». In P. Alemanno S. (dir.), *Communication organisationnelle, management et numérique*, Paris, L'Harmattan, p. 251-261.

Desmoulins L., Seignobos E. (2017). « Un think tank dans son art du lobbying et de la prescription : la défense du modèle mutualiste par l'Institut Montaigne ». In *Études de communication*, n° 49, p. 75-90 (sous presse).

Dujarier M.-A. (2015). *Le management désincarné. Enquête sur les nouveaux cadres du travail*, Paris, La découverte.

Dujarier M.-A. (2008). *Le travail du consommateur. De McDo à eBay : comment nous co-produisons ce que nous achetons*, Paris, La Découverte.

Dutheil-Pessin C., Ribac F. (2017). *La fabrique de la programmation culturelle*, Paris, La Dispute.

Éducation Permanente, Dossier Comprendre le travail (1), n° 116, 1993-3.

Éducation Permanente, Dossier Comprendre le travail (2), n° 117, 1993-4.

Éducation Permanente, Dossier Écriture, travail, formation, n° 120, 1994-3.

Fabre D. (dir.) (1997). *Par écrit, ethnologie des écritures quotidiennes*, Paris, Éditions de la MSH, cahier n° 11.

Fabre D. (dir.) (1993). *Écritures ordinaires*, Paris, BPI-POL.

Faïta D. (1997). « Les catégories de l'expérience dans la verbalisation des règles pour l'action ». In *Études de communication*, n° 20, p. 11-34.

Fraenkel B. (dir.) (1997), avec la collaboration de Boutet J., Delcambre P. et Pène S., *Enquête en milieu de travail. La question de l'auteur et l'identité professionnelle*, Rapport de recherche, Paris, Direction du Patrimoine, Mission du Patrimoine ethnologique.

- Fraenkel B. (1997). « Répondre à tous. Une enquête sur le service du courrier présidentiel ». In Fabre D. (dir.), *Par écrit, ethnologie des écritures quotidiennes*, Paris, Éditions de la MSH, cahier n° 11, p. 243-271.
- Fraenkel B. (1995). « La traçabilité, une fonction caractéristique des écrits de travail ». In *Connexions*, n° 65, *Dire et faire au travail*, p. 63-75.
- Gallot S., Le Moëne Ch. (2015). « Les recherches en communication organisationnelle en France : quelques éléments de bilans et de perspectives. Entretien avec Christian Le Moëne réalisé par Sidonie Gallot ». In *Communiquer*, n° 13, p. 123-143.
- Gardey D. (2008). *Ecrire, calculer, classer. Comment une révolution de papier a transformé les sociétés contemporaines (1800-1940)*, Paris, La Découverte.
- Gardin B. (1976). « Discours syndical, discours patronal ». In *Langages*, n° 41, *Typologie du discours politique*, p. 13-46.
- Girin J. (2001). « La théorie des organisations et la question du langage ». In Borzeix A. et Fraenkel B. (dir.), *Langage et Travail. Communication, cognition, action*, Paris, CNRS éditions, p. 167-185.
- Goody J. (1986). *La logique de l'écriture. Aux origines des sociétés humaines*, Paris, Armand Colin.
- Guyot B. (2009). « Se mouvoir au sein du monde de l'information : comment les personnes parlent de leur activité d'information ». In *Études de Communication*, n° 33, *L'activité aux prises avec les systèmes ou dispositifs d'information*, p. 101-117.
- Heller T. (2009). « Reconnaissance et gouvernement des salariés. Au-delà du mépris ». In *Questions de communication*, n° 15, p. 93-107.
- Heller T. (2016). « Gestion symbolique et dispositif communicationnaire ». In *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, n° 9. Disponible sur <http://journals.openedition.org/rfsic/2171> (page consultée le 10 janvier 2018).
- Heller T., Huët R., Vidaillet B. (dir.), (2013). *Communication et organisation. Perspectives critiques*, Lille, Presses du Septentrion.
- Hémont F. (2011). *Une approche communicationnelle du « développement fournisseurs » : le cas des rapports clients-fournisseurs dans l'aéronautique*, Thèse en Sciences de l'Information et de la Communication, Université de Toulouse.
- Hibou B. (2012). *La bureaucratisation du monde à l'ère néolibérale*, Paris, La Découverte.
- Jeanneret Y. (2014). *Critique de la trivialité. Les médiations de la communication, enjeu de pouvoir*, Paris, Éditions Non Standard.
- La Broise P. de (dir.) (2012). *Actes du Colloque International CMN*

2012 : *Communiquer dans un monde de normes*, 7-9 mars 2012, Roubaix. Disponible sur <http://hal.univ-lille3.fr/CMN2012> (page consultée le 7 février 2018).

La Broise P. de, Matuzsak C. (2015). *L'écrit professionnel en contexte de transformation politico-juridique et managériale. Normes, professionnalité et organisation*, Rapport de recherche, CPER 2010-2013-Maison Européenne des SHS Lille Nord de France (USR 3185).

Lacoste M. (2000). « Les objets et le travail en collectif ». In Delcambre P. (dir.), *Communications organisationnelles. Objets, pratiques, dispositifs*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, p. 23-33.

Lazar A. (dir.) (1999). *Langage(s) et travail : enjeux de formation*, Actes du colloque : 13-15 octobre 1998, INRP/CNAM/CNRS-LT.

Le Moëne C. (2007). « Recomposition des espaces et des formes organisationnelles : quelles questions pour quels programmes de recherche ? ». In Chevallier Y. et Juanals B. (dir.), *Espaces physiques et mentaux : identités et échanges*, Éditions du Conseil Scientifique de l'Université de Lille 3, p. 209-225.

Le Moëne C. (2015). « Pour une approche 'propensionniste' des phénomènes d'information-communication organisationnelle ». In *Communication&Organisation*, n° 47, p. 141-157.

Mayère A., Bazet I., Roux A. (2012). « 'Zéro papier' et 'pense-bêtes'

à l'aune de l'informatisation du dossier de soin ». In *Revue d'anthropologie des connaissances*, vol. 6, n° 1, p. 115-139.

Née É., Oger C. et Sitri F. (dir.) (2017). « Le rapport, entre description et recommandation ». In *Mots*, n° 114.

Ollivier-Yaniv C. (2017). « 'La vaccination, ça se discute ?'. Le rapport sur la politique vaccinale, espace polyphonique inédit ». In *Mots*, n° 114, p. 117-133.

Raus R. (2017). « Les rapports d'initiative au Parlement européen ou comment la traduction influe sur les aspects performatifs d'un genre discursif ». In *Mots*, n° 114, p. 95-115.

Schwartz Y. (1998). *Reconnaissances au travail. Pour une approche ergologique*, Paris, Presses Universitaires de France.

Sevin É. (sous presse) « Les normes au travail dans les restaurants scolaires des écoles primaires de la ville de Lille ». In Cardon P., De Iulio S. (dir.), *L'alimentation scolaire : acteurs, discours, normes et pratiques*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes.

Taylor J., Groleau C. Heaton L., Van Emery E. (2001). *The Computerization of work. A communication perspective*, Thousand Oaks, Sage Publications.

Tétu J.-Fr. (2002). « Sur les origines littéraires des SIC ». In Boure R. (dir.), *Les origines des sciences de l'information et de la communication*.

Regards croisés, Lille, Presses Universitaires du Septentrion, p. 71-94.

Vallée O. (2014). « Jeux de rôle, jeux de places dans la Campagne du Sommet du Microcrédit ». In Bonnet J. et al. (dir.), *Communication et Intelligence du social : Acteurs, auteurs ou spectateurs des médias, de la consommation et des territoires* (Tome 1), Paris, L'Harmattan, p. 47-58.

Références Études de communication

Bulletin du CERTE, Papiers de travail, n° 6, 1985.

Bulletin du CERTEIC, Dossier Pratiques d'écriture et champs professionnels, n° 11, 1990.

Bulletin du CERTEIC, Dossier Pratiques d'écriture et champs professionnels (2), n° 13, 1992.

Études de communication, Supplément, Séminaire Écriture, écrits professionnels, 1993.

Études de communication, Dossier Pratiques d'écriture et champs professionnels. Petites fabriques d'auteur, n° 16, 1995.

Études de communication, Dossier Espaces publics de la vie ordinaire, n° 18, 1996.

Études de communication, Dossier Communiquer... les mots de l'expérience, n° 20, 1997.

Études de communication, Dossier Performativité : relectures et usages d'une notion frontière, n° 29, 2006.

Études de communication, Dossier L'activité aux prises avec les systèmes ou dispositifs d'information, n° 33, 2009.

